Internal Audit and Risk Management Services

Audit Report

KIOSK Audit

Human Resources Development Canada
Développement des ressources humaines Canada

Canada

104-02974/

KIOSK Audit

Project No. 6583/01

Internal Audit and Risk Management Services

Director General: *J. K. Martin*
Audit Director: *P. LePage*
Audit Team Leader: *M. Winterburn*
Audit Team : *K. Allen*
F-M Brière
R. Castellarin (Ontario Region)
B. Corcoran
C. Schiewek

APPROVAL:

DIRECTOR: _____ _____
Name Date

DIRECTOR GENERAL: _____ _____
Name Date

July 2002

TABLE OF CONTENTS

1.0 EXECUTIVE SUMMARY 1

2.0 INTRODUCTION 3

3.0 AUDIT FINDINGS 5

3.1 OBJECTIVE: MANAGEMENT FRAMEWORK 5
- 3.1.1 Criteria: Operational and strategic planning is being done.
- 3.1.2 Criteria: Organization and relationships are articulated.
- 3.1.3 Criteria: Management aims and direction are communicated.
- 3.1.4 Criteria: Human resources are managed.
- 3.1.5 Criteria: Controls are implemented to assess risks and manage quality/change.

3.2 OBJECTIVE: DELIVERY AND SUPPORT 8
- 3.2.1 Criteria: Operations (e.g. kiosk configuration, security) are managed.
- 3.2.2 Criteria: Service levels/third party services are defined.
- 3.2.3 Criteria: Performance, capacity, problems and incidents are managed.
- 3.2.4 Criteria: Costs are identified and attributed
- 3.2.5 Criteria: Users are educated and trained.

4.0 CONCLUSION 11

APPENDICES

APPENDIX A – AUDIT OBJECTIVES, SCOPE, CRITERIA & METHODOLOGY

APPENDIX B – MANAGEMENT ACTION PLAN

1.0 EXECUTIVE SUMMARY

On April 1, 2001 the Treasury Board of Canada implemented a new Internal Audit policy to better position and strengthen the internal audit function across government. In accordance with this new policy, the Internal Audit and Risk Management Services (IARMS) developed an annual Resource Utilization Plan for audit work in support of HRDC from July 2001 to June 2002. This plan was submitted to and approved by HRDC's Audit and Evaluation Committee (AEC). One of the assurance audits the AEC approved was for HRDC's Kiosks.

HRDC has approximately 5,000 kiosks which are self-contained, automated touch-sensitive screens that allow citizens to access HRDC's internet site and Job Bank, Appli-Sys (Employment Insurance (EI) claims taking), and Labor Market Information applications. Approximately 75% of HRDC's kiosks are for internal use at local Human Resource Canada Centers with the other 25% for external use at 3rd party sites such as public libraries, community centers and shopping malls. Since their introduction in the early 1990s, kiosks have become an important way for delivering HRDC services to Canadians.

HRDC will be reducing the number of its external kiosks with its introduction of other alternative service delivery methods for citizens, such as web sites. It is doing this because it is committed to continuously modernizing and improving its client service and has identified an opportunity to offer citizens different service delivery options other than external kiosks. HRDC's strategy of reducing its external kiosks, in light of existing (and emerging) alternative service delivery methods, has the potential to more practically meet client needs.

The audit objectives were to assess the Management Framework, and Delivery and Support Levels of HRDC's kiosks for appropriateness. Audit findings are based on inquiry, discussion and documentation (computer logs, reports, etc.) analysis. Information was gathered from NHQ and the five HRDC regions of Nova Scotia, Quebec, Ontario, British Columbia and New Brunswick between October 2001 and December 2001. The audit objectives, scope, criteria and methodology can be found in Appendix A.

This internal audit was conducted in accordance with both the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

We concluded that the Management Framework and Delivery and Support levels for HRDC's kiosks are appropriately managed based on the audit work performed. All audit assessment criteria were met. However, we noted some additional issues for management's consideration.

The following recommendations resulted from this audit.

1. We recommend that, in coordination with the implementation of the Kiosk Statistical Reporting program, NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should develop a comprehensive kiosk training program to be offered to interested regions.

2. We recommend NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should find ways to ensure the Kiosk Administration program contains current and correct information and is used accordingly.

3. We recommend that NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group should install an anti virus software on all kiosks (HRDC's national standard is McAffee).

4. We recommend that as long as there are external kiosks, NHQ Systems' National Operations Services should assess its position on having the National Service Desk accept third party service request/calls for HRDC's external Kiosks.

5. We recommend that HRDC should use the Generic Remote Kiosk Lease Agreement as the basis for all new third party contracts for external kiosks.

6. We recommend that NHQ Systems Client, Regional and Systems Services and regions should establish kiosk availability standards for which regions are held accountable.

7. We recommend that NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services and the regions should review the annual regional kiosk funding requirements (based on HRDC's strategic direction as described in its 'Rationalization of Kiosks' document).

The Management Action Plan to address the above recommendations is contained in Appendix B.

2.0 INTRODUCTION

On April 1, 2001 the Treasury Board of Canada implemented a new Internal Audit policy to better position and strengthen the internal audit function across government. In accordance with this new policy, the Internal Audit and Risk Management Services (IARMS) developed an annual Resource Utilization Plan for audit work in support of HRDC from July 2001 to June 2002. This plan was submitted to and approved by HRDC's Audit and Evaluation Committee (AEC). One of the assurance audits the AEC approved was for HRDC's Kiosks.

Kiosks are self-contained, automated touch-sensitive screens that allow citizens to access HRDC's Internet site and Job Bank, Appli-Sys (Employment Insurance (EI) claims taking), and Labor Market Information applications. According to the Systems' Client, Regional and Systems Services (CRSS) group, HRDC has 5,018 kiosks:

- 3,766 for internal use, providing front-end services at HRDC's local offices and partner locations;
- 1,195 for external use, located at libraries, community centers and shopping malls; and
- 57 in storage.

Since their introduction in the early 1990s, kiosks have become an important method for delivering HRDC services to Canadians. Kiosks have allowed for clients to move from a paper-based environment to an electronic service delivery environment. For example, upward of 70% of EI applications are now received via HRDC's internal kiosks.

Development and maintenance of kiosks involves a number of HRDC groups:

- Employment Insurance (EI);
- Employment Programs Branch (EPB);
- Systems; and
- Regional and local organizations

In addition, there are external third party partners such as libraries, community centers and shopping malls.

During the conduct of this audit, two national kiosk studies were underway.

1. The 'Kiosk Site Criteria Study' developed criteria to assess existing and future deployment of external Kiosk sites and resulted in the 'Rationalization of Kiosk' document (December, 2001). This study was refined into the 'Rationalization of Kiosks'.
2. The 'Kiosk Information Study' is currently identifying Kiosk information required by management, technical personnel and program representatives in the regions. A Kiosk Statistical Reporting Program (a by-product of the Kiosk Information Study) is also currently under development.

Although this audit was autonomous from these two national studies, its auditors worked in concert with and built upon them, aware of HRDC's strategic direction for kiosk management.

In November 2001, HRDC's Service Delivery, EI, EPB and Systems groups proposed and obtained authorization from HRDC's senior management to reduce external kiosks by

approximately 33% for fiscal year 2002/03. The remaining external kiosks will be reviewed annually as to their retention. Since HRDC now has its kiosk applications ready for the web, the need to maintain external kiosks is not as paramount today as it was in the past. As citizens become more aware of and conversant with HRDC's continuing expansion of its alternative methods of service delivery (e.g. web accessibility) the need to maintain external kiosks will become redundant.

The audit objectives (see Appendix A) were to assess the Management Framework, and Delivery and Support Levels of HRDC's kiosks for appropriateness.

Information was gathered from NHQ and the five HRDC regions of Nova Scotia, Quebec, Ontario, British Columbia and New Brunswick.

Fieldwork took into account differences from an operational, systems and client perspective. On-site visits and interviews were held with both national and regional representatives from EI, EPB, Finance and Administration Services (FAS) and Systems, HRCCs and third party sites. Interviews were conducted with HRDC's New Brunswick region by video and teleconference.

The audit was conducted between October 2001 and December 2001. Audit findings are based on inquiry, discussion and documentation (computer logs, reports, etc.) analysis.

This internal audit was conducted in accordance with both the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

3.0 AUDIT FINDINGS

All significant audit findings are presented in this section in accordance with the audit objective(s) and criteria, which are described in detail within Appendix A. They include assurance statements on all of the criteria regardless of whether or not the performance expectations have been met.

3.1 OBJECTIVE: Management Framework

3.1.1 Criteria: Operational and strategic planning is being done.

NHQ and regions are performing operational and strategic planning for kiosks.
Kiosk planning includes continuous development of national web-based applications (i.e. Appli-Web and Job Bank) and moving to an internet environment (Government On Line - GOL). With the evolution of kiosk applications for the web and GOL, we noted that other on-line services from other federal government departments are also emerging on various web sites (e.g. Industry Canada's Community Access Programs (CAP), Treasury Board's Service Canada). Even within HRDC, there are presently more than 100 web sites (NOTE: HRDC is initiating actions to consolidate these various sites). It was outside this audit's scope to assess the content of these other web sites.

However it is our opinion that the possibility exists that some of HRDC's web sites, and those of other government departments, may duplicate the information found in HRDC's kiosk applications or contain similar information. To operationally and strategically plan effectively for delivering HRDC services via kiosks, HRDC needs to continue to be aware of and priorize converging kiosk applications/web sites, both internally and with other federal government departments.

With the evolution of kiosk applications migrating to web sites (e.g. Job Bank, Appli-Web, the latter planned for national implementation February 2002), HRDC is in the process of developing a kiosk transition strategy in support of its modernizing services initiative. It is our opinion that this planning process, whereby EI, EPB, Systems, and regions collaboratively continue to work toward a rationalization of kiosks, will lead to a more efficient use of kiosks and better coordination in HRDC (and government) operations.

HRDC (National Kiosk Steering Committee, GOL&BT and Service Delivery) is continuing to identify potential duplications and opportunities for leveraging kiosk applications and alternative service delivery methods with other similar venues (e.g. GOL, linkages to other government web sites).

3.1.2 Criteria: Organization and relationships are articulated.

Organization and relationships are articulated for Kiosks within HRDC.
NHQ Systems' CRSS organization has a Kiosk and Telephony Services (KATS) group with a mandate to provide citizens with automated self-service kiosk services.

All regions visited had established a kiosk governance structure, which includes Regional Service Delivery Operations Committees and/or Modernization of Services Committees (EI, EPB, Income Security Program, Systems, and FAS are represented). Some regions also have a Regional Kiosk Advisory Committee that addresses the management of kiosks.

Within the regional governance structure, HRCC Directors are responsible for negotiating the location of external kiosks with third party sites that facilitate Pan Canadian activities (e.g. aboriginal/youth centers), federal/provincial relations (e.g. social services) and a federal presence in the community (e.g. Alternate Service Delivery Sites).

3.1.3 Criteria: Management aims and direction are communicated.

Management aims and direction are communicated through the national and regional kiosk steering committees, minutes of these committee meetings, other associated meetings (e.g. Service Delivery), teleconferences and workshops. Additionally, a kiosk funding formula was developed with NHQ/regions, along with kiosk policies and procedures.

The Government of Canada's (GOC) Service Delivery Vision (SDV), as articulated in HRDC's 'GOL Information Guide', states the vision to be a "one-stop shopping network which includes kiosks".

We agree that HRDC's (National Kiosk Steering Committee, GOL&BT and Service Delivery) strategic reduction of external kiosks remain focused on being aligned with the Government of Canada's Service Delivery Vision and HRDC's Modernizing Service Initiative.

3.1.4 Criteria: Human resources are managed.

Human resources are managed within HRDC for kiosks.
We noted that the KATS group (within the CRSS organization of NHQ's Systems' branch) has a 'Human Resource Vulnerabilities and Strategy' document, and 'Learning Plans and Performance Agreements' for staff.

All regions and HRCCs visited had appropriate resources devoted to kiosk management. We also observed five different models for providing human resource support to external kiosks.

1. Co-op students (New Brunswick region)
2. Private company (NexInnovations) maintenance contract (Ontario region)
3. Internal HRCC staff (Nova Scotia and Quebec region)
4. Regionally hired technical employees (BC/Yukon region pilot)
5. Third parties (i.e. public library)

While all models are unique to each region's requirements, they all successfully support their respective group of external kiosk.

We noted that HRDC has tools to assist in the management of kiosks, such as the Kiosk Administration program, that indicates whether kiosks are working based upon Internet Protocol addresses. However, some regions were not aware of the program's technical requirements, which affected the maintenance and availability statistics for kiosks. Regions acknowledged that NHQ provides telephone and web support for the program but has yet to provide any formal training. In our opinion, this has left some regions unsure about how to best maximize the use of the Kiosk Administration program.

NHQ will soon be releasing a Kiosk Statistical Reporting program that will further compliment and use information from the Kiosk Administration program. Regions have been asked to provide their implementation and training requirements.

Recommendation #1
We recommend that, in coordination with the implementation of the Kiosk Statistical Reporting program, NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should develop a comprehensive kiosk training program to be offered to interested regions.

3.1.5 Criteria: Controls are implemented to assess risks and manage quality/change.

Controls have been implemented to assess kiosk risks and manage quality/change.
The CRSS group controls the change management of kiosk software by using HRDC's standard Component Installation Request (CIR), Advance Notice of Program Release (ANPR) and Software Tracking System (STS) processes. Regions indicate that this process works well and has been used for some time now.

3.2 OBJECTIVE: Delivery and Support

3.2.1 Criteria: Operations (e.g. kiosk configuration, security) are managed.

Operations are managed with select observations noted below.
All regions reported that the kiosk environment has been technically stable since the Kiosk 5.0 release in October 2000. However, although internal kiosks can be reconfigured remotely, because they use static IP addresses and are always connected to the network, external kiosks can not, because they use dynamic IP addresses and are not connected. We are aware that CRSS is planning to address the issue of remote configuration for external kiosks in the next software release, and HRDC's impending national upgrading to Windows 2000 will help facilitate this. It is IARMS' and Regional opinion that remote configuration of external kiosks should eliminate the need for HRDC personnel to travel to external kiosks for configuration purposes, resulting in potential savings.

We agree that NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group should continue with the development of remotely configuring external kiosks with HRDC's upgrading to Windows 2000.

We observed that the Kiosk Administration program is not being fully used in all regions. For example, NHQ uses the statistics supplied by Kiosk Administration but some regions do not, since they believe the program is not always accurate. Therefore, some regions maintain their own (duplicate) kiosk inventory rather than the one supplied by the Kiosk Administration. In our opinion, for HRDC's Kiosk Administration statistics to be consistently current and correct both NHQ and the regions must populate the Kiosk Administration program regularly with accurate information for inventory control and other automated reporting capabilities.

Recommendation #2
We recommend NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should find ways to ensure the Kiosk Administration program contains current and correct information and is used accordingly.

There is no anti-virus software on the kiosks as of January 1, 2002. In our opinion, if the Kiosks were to be infected by a virus, there is a potential for operational disruption.

Recommendation #3
We recommend that NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group should install an anti virus software on all kiosks (HRDC's national standard is McAffee).

3.2.2 Criteria: Service levels/third party services are defined.

Service levels/third party services have been defined and are being monitored in the regions with select observations noted below.

As indicated in Criteria 3.1.4 above (*Human Resources are managed*), all five regions visited had their own unique model to support service levels and third party services.

We noted that HRDC's National Service Desk (NSD) does not accept service requests/calls from third party sites (e.g. external kiosk sites, provincial Social Service offices, aboriginal locations, etc.). As a result, two regions visited have established their own Regional Service Desks (RSD) while the other three regions resolve external kiosk problems locally. This results in none of the service requests/calls being recorded by HRDC's NSD, therefore making national trend analysis for service requests/calls from third party sites difficult. In our opinion, since HRDC has an established NSD, maintaining a RSD may not be the most effective use of HRDC resources.

Recommendation #4
We recommend that as long as there are external kiosks, NHQ Systems' National Operations Services should assess its position on having the National Service Desk accept third party service request/calls for HRDC's external Kiosks.

We also observed that the 'Generic Remote Kiosk Lease Agreement', which describes roles and responsibilities (i.e. kiosk maintenance (rebooting, changing paper and cleaning) and liabilities) of third party sites, is not being used in all locations. While service levels have been defined in the regions visited, they vary; there is not one national standardized level of HRDC service for all third party sites.

Recommendation #5
We recommend that HRDC should use the Generic Remote Kiosk Lease Agreement as the basis for all new third party contracts for external kiosks.

3.2.3 Criteria: Performance, capacity, problems and incidents are managed.

Performance, capacity, problems and incidents are being managed for kiosks in all regions visited. However, we noted that some existing kiosk management tools could be better utilized.

HRDC has various tools and statistics available to manage kiosk performance. For example, the national 'Weather Report', driven by the Kiosk Administration program, indicates kiosk availability (e.g. 100% is sunny, 96% is partly cloudy, etc.). However, most regions visited did not use this report since they doubted its accuracy. Further, we could not find a clearly defined national availability standard or target for which regions were held accountable.

Recommendation #6
We recommend that NHQ Systems Client, Regional and Systems Services and regions should establish kiosk availability standards for which regions are held accountable.

3.2.4 Criteria: Costs are identified and attributed

Costs are identified and attributed by maintaining budgets and allocations at both NHQ and regions. However, not all regions are in agreement about how the kiosk funding formula should be determined.

The regional kiosk funding formula is based upon the number of internal and external kiosks for which a region is responsible and attaches a dollar figure to each for maintenance. Some regions believe the funding to be satisfactory, while others believe it to be insufficient.

We noted that the Ontario region cited one kiosk software release that cost $144,000 or more than 70% of their $205,000 annual software release budget received from NHQ. The kiosk funding formula is based on two external kiosk software releases per year. Regions are required to find the funding internally to cover additional costs for software releases.

However, HRDC expects to reduce external kiosk maintenance requirements at third party sites due to:

- its strategy to reduce external kiosks (because of the existence/emergence of other alternative service delivery options);
- the ability to remotely configure external kiosks with Windows 2000 (which should reduce travel costs and better utilize staffs' time); and
- the planned implementation (iVolution) of centrally controlled and funded Remote Network Access (which will replace Internet Service Provider funding requirements in the regions).

Recommendation #7

We recommend that NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services and the regions should review the annual regional kiosk funding requirements (based on HRDC's strategic direction as described in its 'Rationalization of Kiosks' document).

3.2.5 Criteria: Users are educated and trained.

Users are educated and trained at both HRCCs and third party sites to assist HRDC clients in using the kiosks as noted by IARMS from visits to these sites.

4.0 CONCLUSION

We concluded that the management framework and delivery and support levels for HRDC's kiosks are appropriately managed based on the audit work performed. A Management Action Plan (see Appendix B) is attached to address the recommendations in this report.

In our professional judgement, sufficient and appropriate audit procedures have been conducted and evidence gathered to support the accuracy of the conclusions reached and contained in this report. The conclusions were based on a comparison of the situations as they existed at the time against the audit criteria. The conclusions are only applicable for the Kiosk Audit.

This internal audit was conducted in accordance with the Treasury Board Policy on Internal Audit and the Institute of Internal Auditors Standards for the Professional Practice of Internal Auditing.

APPENDIX A

AUDIT OBJECTIVE, SCOPE, CRITERIA & METHODOLOGY

OBJECTIVE

The audit objectives were to assess the Management Framework, and Delivery and Support Levels of HRDC's kiosks for appropriateness.

SCOPE

The audit was conducted at NHQ and four regions: Nova Scotia, Quebec, Ontario and British Columbia, as well as New Brunswick via video conferences. These regional visits took into account volume variations, accessibility/non-accessibility issues and regional differences from an operational and client perspective. On-site visits and interviews were held with both national and regional representatives from Employment Insurance, Employment Program Branch and Systems. Selected HRCCs were also visited in each region.

CRITERIA

The following criteria, which was applied to this audit, are referenced from the Information Systems Audit and Control Association's (ISACA) 'Control Objective for Information and Related Technology' (COBIT). ISACA's COBIT is an internationally recognized IT/IM standard.

Management Framework

- Operational and Strategic planning is being done
- Organization and relationships are articulated
- Management aims and direction are communicated
- Human resources are managed
- Controls are implemented to assess risks and manage quality/change.

Delivery and Support

- Operations (e.g. system security, KIOSK configuration) are managed
- Service levels/third party services are defined
- Performance, capacity, problems and incidents are managed
- Costs are identified and attributed
- Users are educated and trained

METHODOLOGY

As per Treasury Board's Internal Audit Guidelines, assurance was provided through interviewing appropriate HRDC management and staff as well as some third party hosts of KIOSKs. Documentation reviews of KIOSK studies (e.g. KIOSK Site Criteria Study, KIOSK Information Study) and strategy papers were undertaken. Applicable files and historical data were analyzed for trends and assurance of program management and monitoring. We conducted this audit during Q3, 2001/02.

APPENDIX B

KIOSK AUDIT - MANAGEMENT ACTION PLAN

IARMS RECOMMENDATION	CORRECTIVE MANAGEMENT ACTION PLAN	EXPECTED COMPLETION DATE	DIRECTORATE LEVEL WITHIN THE BRANCH
3.1.4 Human Resources **#1.** In coordination with the implementation of the Kiosk Statistical Reporting program, NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should develop a comprehensive kiosk training program to be offered to interested regions.	**In-progress** A comprehensive training plan is a deliverable of the Kiosk Statistical Reporting System implementation plan. ➢ Training strategy and funding estimate. ➢ Training will take place when funding becomes available ➢ Funding is currently unavailable	 Completed April 30,2002 TBD	Ken Vachon

IARMS RECOMMENDATION	CORRECTIVE MANAGEMENT ACTION PLAN	EXPECTED COMPLETION DATE	DIRECTORATE LEVEL WITHIN THE BRANCH
3.2.1 Operations are managed **#2.** NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group and the regions should find ways to ensure the Kiosk Administration program contains current and correct information and is used accordingly.	**In-progress** Phase One: External Kiosk Rationalization 1. A monthly production monitoring report will be produced by the Kiosk team and will be sent to the Regional Systems Coordinators 2. Create consolidated list of remote kiosks 3. Develop an approach to dealing with more than one kiosk registration record for a kiosk. 4. Develop method of controlling the creation of new Kiosk Registrations. Each implementation has seen the regional staff replacing old registrations number with new ones. 5. Physical Inventory is being reconciled with count of the Kiosk Administration Database. Regions will be requested to perform a post Kiosk 6.0 Implementation clean-up of all registered kiosks that are in-active Phase Two: 1. An inventory module will be added to the Kiosk Admin database. The database will be populated with information from the regions.	Completed Mar 31, 2002 Completed April 30, 2002 Completed April 30, 2002 Completed May 31, 2002 June 28, 2002 Q3 / Q4	Ken Vachon

IARMS RECOMMENDATION	CORRECTIVE MANAGEMENT ACTION PLAN	EXPECTED COMPLETION DATE	DIRECTORATE LEVEL WITHIN THE BRANCH

3.2.1 Operations are managed.
 	
#3. NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services group should install an anti virus software on all kiosks (HRDC's national standard is McAfee)
	In-Progress
	
	Kiosk team is working with IT-Security and Network Management.
	➢ CIR McAfee 4.5.1
	
	➢ Develop a remote kiosk solution to obtaining McAfee updates including project plans.
	➢ Verification that McAfee licenses are available
	➢ Purchase licenses ($70,000), OPPM
	➢ Anti-virus update release from Software Distribution for implementation
	  ➢ Internal kiosks
	  ➢ External kiosks
		
		Completed April 30,2002
		Completed Mar 31, 2002
		Completed
		
		Completed
		
		Completed April 10, 2002
		Q2
			K. Vachon

3.2.2 Service levels/third party services are defined. **#4.** As long as there are external kiosks, NHQ Systems' National Operations Services should assess its position on having the National Service Desk accept third party service request/calls for HRDC's external Kiosks.	A request to Peter Ringlet, National Service Desk Manger, to look into this recommendation has been made. This issue has been referred to HRDC National Service Desk (NSD). Currently, the NSD does not support third party service providers outside of national contracts. There is no funds to support opening NSD to third party service requests. "Alternative options being considered through regions where resources are available." (22-04-2002)		Peter Ringlet Ken Vachon

IARMS RECOMMENDATION	CORRECTIVE MANAGEMENT ACTION PLAN	EXPECTED COMPLETION DATE	DIRECTORATE LEVEL WITHIN THE BRANCH
3.2.2 Service levels/third party services are defined. **#5.** HRDC should use its Generic Remote Kiosk Lease Agreement as the basis for customizing any new third party kiosk contracts (should any be negotiated).	Distribute Generic Kiosk Lease Agreement to all Regional Systems coordinators	Completed April 30, 2002	K. Vachon R. Embury
3.2.3 Performance, capacity, problems and incidents are managed **#6.** NHQ Systems Client, Regional and Systems Services and regions should establish kiosk availability standards for which regions are held accountable.	The Kiosk Services Section will: 1. Review current performance measures 2. Identify Regional issues with the Kiosk Weather Report 3. Revise and seek regional agreement on performance measure 4. If required, revised corporate performance measures	Sept. 30, 2002	K. Vachon Regional Systems Coordinators
3.2.4 Costs are identified and attributed **#7.** NHQ Systems' Client, Regional and Systems Services and the regions should review the annual regional kiosk funding requirements based on HRDC's strategic direction as described in its 'Rationalization of Kiosks' document	The Kiosk Section, with consultation with the Regions has completed a review and update of the kiosk funding formula.	Completed Mar 31,2002	M. Zommo K. Vachon

Services de vérification interne et de gestion des risques

Rapport de vérification

Vérification des kiosques

Développement des ressources humaines Canada
Human Resources Development Canada

Canada

Vérification des kiosques

Projet No. 6583/01

Services de vérification et de gestion des risques

Directeur général:	*J.K. Martin*
Directeur de la vérification:	*P. LePage*
Gestionnaire de la vérification:	*M. Winterburn*
Vérificateurs:	*K. Allen*
	F.-M. Brière
	R. Castellarin (Ontario Region)
	B. Corcoran
	C. Schiewek

APPROUVÉ: **Copie originale signée par:**

DIRECTEUR:	*Paul LePage*	*Le 8 juillet 2002*
	Nom	Date
DIRECTEUR GÉNÉRAL:	*James K. Martin*	*Le 8 juillet 2002*
	Nom	Date

Juillet 2002

TABLE DES MATIÈRES

1.0 SOMMAIRE 1

2.0 INTRODUCTION 3

3.0 CONSTATATIONS 4

3.1 OBJECTIF : CADRE DE GESTION 5
- 3.1.1 Critère : La planification opérationnelle et stratégique est effectuée.
- 3.1.2 Critère : L'organisation et les relations sont bien articulées.
- 3.1.3 Critère : Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués.
- 3.1.4 Critère : Les ressources humaines sont gérées.
- 3.1.5 Critère : Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.

3.2 OBJECTIF : PRESTATION ET SOUTIEN 8
- 3.2.1 Critère : Les opérations (sécurité du système, configuration des kiosques) sont gérées.
- 3.2.2 Critère : Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis.
- 3.2.3 Critère : Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés.
- 3.2.4 Critère : Les coûts sont déterminés et financés.
- 3.2.5 Critère : Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation.

4.0 CONCLUSION 11

ANNEXES

ANNEXE A – OBJECTIF, PORTÉE, CRITÈRES ET MÉTHODOLOGIE DE VÉRIFICATION

ANNEXE B – PLAN D'ACTION DE LA GESTION

1.0 SOMMAIRE

Le 1er avril 2001, le Conseil du Trésor du Canada adoptait une nouvelle politique de vérification interne afin de renforcer la fonction de vérification interne et d'améliorer sa position au sein du gouvernement. Conformément à la nouvelle politique, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont élaboré un plan annuel d'utilisation des ressources pour la vérification à l'appui de DRHC, qui couvre la période de juillet 2001 à juin 2002. Le plan a reçu l'approbation du Comité de vérification et d'évaluation (CVE) de DRHC. L'une des vérifications d'attestation approuvées par le CVE visait les kiosques de DRHC.

DRHC possède environ 5 000 kiosques. Il s'agit de modules automatisés et autonomes, à écran tactile, qui permettent aux citoyens de consulter le site Internet de DRHC, le Guichet emplois, Appli-Sys (dépôt des demandes d'assurance-emploi (AE)) et des applications qui présentent de l'information sur le marché du travail. Environ 75 % des kiosques de DRHC se trouvent à l'interne, dans les Centres de ressources humaines du Canada, et 25 % se trouvent à l'extérieur des installations de DRHC, soit dans des bibliothèques municipales, des centres communautaires et des centres commerciaux. Depuis leur apparition au début des années 1990, ces kiosques sont devenus un moyen important d'offrir les services de DRHC à la population canadienne.

DRHC réduira le nombre de kiosques externes en adoptant d'autres méthodes de prestation de services aux citoyens, tels que les sites Web. Le Ministère agit ainsi parce qu'il est résolu à continuellement moderniser et améliorer son service à la clientèle, et parce qu'il pourra ainsi offrir aux citoyens d'autres types de méthodes de prestation de services que les kiosques externes. La stratégie de réduction du nombre de kiosques externes de DRHC, basée sur l'existence (et de l'apparition) d'autres méthodes de prestation de services, permettra sans doute de répondre aux besoins des clients de façon plus efficace.

Les buts de cette vérification sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC. Les constatations du vérificateur sont fondées sur la prise de renseignements, la discussion et l'analyse de documents (journaux d'exploitation, rapports, etc.). Entre octobre et décembre 2001, on a recueilli de l'information provenant de l'AC et de cinq régions de DRHC : la Nouvelle-Écosse, le Québec, l'Ontario, la Colombie-Britannique et le Nouveau-Brunswick. Les objectifs, portée, critères et méthodologie de vérification peuvent être retrouvés dans l'Appendice B. Cette vérification interne a été réalisée conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux *Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* de l'Institut des vérificateurs internes.

D'après le travail de vérification effectué, nous avons conclu que les objectifs liés au cadre de gestion, à la prestation de services et au soutien des kiosques de DRHC sont atteints. Les kiosques répondent à tous les critères d'évaluation de la vérification. Cependant, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont fait quelques constatations additionnelles que la direction devrait considérer.

Les recommandations suivantes résultant de cette vérification.

1. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions élaborent, en même temps que la mise en œuvre du système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques, un programme complet de formation sur les kiosques qui serait offert aux régions intéressées.

2. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions trouvent des moyens de garantir que le programme d'administration des kiosques contienne de l'information à jour et exacte et que, par conséquent, il soit pleinement utilisé.

3. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC installent un logiciel antivirus dans tous les kiosques (le logiciel standard à DRHC est McAffee).

4. Nous recommandons que, tant qu'il y aura des kiosques externes, les Services des opérations nationales des Systèmes de l'AC examinent leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national de demandes et d'appels de service de tiers concernant les kiosques externes.

5. Nous recommandons que DRHC s'inspire de l'accord générique de location de kiosques externes pour rédiger tous les contrats de kiosque avec des tiers.

6. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions établissent des normes de disponibilité que les régions seront tenues de respecter.

7. Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions revoient les besoins annuels de financement des kiosques dans les régions (en fonction de l'orientation stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des kiosques).

Le Plan d'action de la gestion en réponse aux recommandations mentionnées ci-dessus est inclus à l'annexe B.

2.0 INTRODUCTION

Le 1er avril 2001, le Conseil du Trésor du Canada adoptait une nouvelle politique de vérification interne afin de renforcer la fonction de vérification interne et d'améliorer sa position au sein du gouvernement. Conformément à la nouvelle politique, les Services de vérification interne et de gestion des risques (SVIGR) ont élaboré un plan annuel d'utilisation des ressources pour la vérification à l'appui de DRHC, qui couvre la période de juillet 2001 à juin 2002. Le plan a reçu l'approbation du Comité de vérification et d'évaluation (CVE) de DRHC. L'une des vérifications d'attestation approuvées par le CVE visait les kiosques de DRHC.

Les kiosques sont des modules automatisés et autonomes, à écran tactile, qui permettent aux citoyens de consulter le site Internet de DRHC, le Guichet emplois, Appli-Sys (présentation des demandes d'Assurance-emploi (AE)) et des applications qui présentent de l'information sur le marché du travail. Selon les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes (SCRS) des Systèmes de l'AC, DRHC détient 5 018 kiosques :

- 3 766 dans les bureaux locaux de DRHC et les lieux-partenaires, offrant des services de première ligne;
- 1 195 à l'externe, soit dans des bibliothèques, des centres communautaires et des centres commerciaux; et
- 57 en entreposage.

Depuis leur apparition au début des années 1990, ces kiosques sont devenus un moyen important d'offrir les services de DRHC à la population canadienne. Les kiosques ont permis aux clients de faire la transition entre un système de prestation de services fondé sur le papier et un système électronique. Par exemple, plus de 70 % des demandes d'AE sont maintenant reçues par l'entremise des kiosques internes de DRHC.

Un certain nombre de secteurs de DRHC participent à la création et à l'entretien des kiosques :

- l'Assurance-emploi (AE);
- la Direction générale des programmes d'emploi (DGPE);
- les Systèmes; et
- les organisations régionales et locales.

De plus, il y a des tiers de l'extérieur, comme des responsables de bibliothèques, de centres communautaires et de centres commerciaux, qui interviennent.

Durant cette vérification, deux études nationales sur les kiosques étaient en cours :

1. L'étude des critères d'emplacement a permis d'élaborer des critères d'évaluation des installations des kiosques externes actuelles et futures et a donné lieu à un document plus précis concernant la rationalisation des kiosques (décembre 2001).
2. L'étude d'information sur Kiosque en cours vise à déterminer les renseignements sur les kiosques dont la direction, le personnel technique et les représentants de programme des régions ont besoin. Un système d'établissement de rapports statistiques des kiosques (dérivé de L'étude d'information sur Kiosque) est également en voie d'élaboration.

Même si la présente vérification est indépendante de ces deux enquêtes nationales, les vérificateurs s'en sont inspirés, conscients de l'orientation stratégique de DRHC quant à la gestion des kiosques.

En novembre 2001, la Prestation de services, l'AE, la DGPE et les Systèmes de DRHC ont proposé de réduire le nombre de kiosques externes d'environ 33 % pour l'exercice 2002-2003, et ils ont obtenu l'approbation de la haute direction pour le faire. Pour ce qui est des autres kiosques, chaque année on examinera à nouveau la situation pour décider s'ils seront conservés. Puisque les applications des kiosques de DRHC sont maintenant prêtes pour le Web, le besoin de kiosques externes n'est pas aussi grand qu'auparavant. Plus les citoyens connaîtront et apprendront à utiliser les autres méthodes de prestation des services de DRHC en constante expansion (présence sur le Web), moins les kiosques externes seront utiles.

Les buts de cette vérification (voir l'annexe A) sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC.

L'information a été recueillie auprès de l'AC et de cinq bureaux régionaux de DRHC : Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario, Colombie-Britannique et Nouveau-Brunswick.

Pour ce qui est du travail sur le terrain, on a tenu compte des différences sur le plan des opérations, des systèmes et des clients. Des visites et des entrevues sur place ont eu lieu avec des représentants nationaux et régionaux de l'AE, de la DGPE, des Services financiers et administratifs (SFA), des Systèmes, des CRHC et des tiers. Des entrevues avec les représentants du bureau régional de DRHC au Nouveau-Brunswick ont été et tenues par vidéo et téléconférence.

La vérification a eu lieu entre octobre et décembre 2001. Les constatations du vérificateur sont fondées sur la prise de renseignements, les discussions et l'analyse de documents (journaux d'exploitation, rapports, etc.).

Cette vérification interne a été réalisée conformément à la Politique sur la vérification interne du Conseil du Trésor et aux *Standards for the Professional Practice of Internal Auditing* de l'Institut des vérificateurs internes.

3.0 CONSTATATIONS

Toutes les constatations importantes découlant de la vérification sont présentées dans cette section en fonction du ou des objectif(s) ou critère(s) de la vérification, lesquels sont décrits en détail dans l'Annexe A. Cela comprend des déclarations de vérification concernant tous les critères, sans égard au fait que les attentes en matière de rendement ont été respectées ou non.

3.1 OBJECTIF : Cadre de gestion

3.1.1 Critère : La planification opérationnelle et stratégique est effectuée.

L'AC et les régions effectuent la planification opérationnelle et stratégique relative aux kiosques.
L'élaboration continuelle d'applications Web nationales (Appli-Web et Guichet emplois) et la transition vers un environnement Internet (Gouvernement en direct - GED) font partie de la planification des kiosques. Nous constatons que, parallèlement à l'évolution des applications Web des kiosques et du GED, d'autres ministères fédéraux lancent également des services en ligne sur divers sites Web (Programme d'accès communautaire (PAC) Industrie Canada, Service Canada du Conseil du Trésor). Même à l'intérieur de DRHC, il y a actuellement plus de 100 sites Web (REMARQUE : DRHC entame des mesures pour regrouper ces divers sites). L'évaluation du contenu de ces autres sites Web dépassait la portée de cette vérification.

Cependant, à notre avis, il est possible que certains des sites Web de DRHC et d'autres ministères répètent l'information qui se trouve dans les applications des kiosques de DRHC ou contiennent de l'information similaire. Pour que la planification opérationnelle et stratégique de la prestation de services par le biais des kiosques de DRHC soit efficace, le Ministère doit continuer d'être conscient des applications des kiosques et des sites Web et d'y accorder la priorité, à l'interne et avec d'autres ministères fédéraux.

Comme les applications des kiosques migrent vers des sites Web (Guichet emplois et Appli-Web, dont la mise en œuvre est prévue pour février 2002), DRHC est en train d'élaborer une stratégie de transition des kiosques à l'appui de son initiative de modernisation des services. Selon nous, ce processus de planification, par lequel l'AE, la DGPE, les Systèmes et les régions continuent de travailler en collaboration pour réduire le nombre de kiosques, mènera à une utilisation plus efficace des kiosques et à une meilleure coordination des opérations de DRHC (et du gouvernement).

DRHC (Comité directeur national sur les kiosques, Direction générale du Gouvernement en direct et de la Transformation des affaires et Prestation des services) continue de repérer les risques de répétition et les occasions de relier les applications des kiosques et les autres méthodes de prestation de services à des sites similaires (GED, liens vers d'autres sites Web gouvernementaux).

3.1.2 Critère : L'organisation et les relations sont bien articulées.

L'organisation et les relations entourant les kiosques sont bien articulées à l'intérieur de DRHC.
Les Services de Kiosque et de Téléphonie (SKT) des SCRS des Systèmes de l'AC ont le mandat de fournir aux citoyens des services automatisés libre-service aux kiosques.

Toutes les régions visitées avaient établi une structure de gestion des kiosques qui comprend des comités des opérations de prestation de services régionaux et/ou des comités de la modernisation des services (l'AE, la DGPE, les Programmes de la sécurité du revenu, les Systèmes et les SFA sont représentés). Dans certaines régions, un comité consultatif régional sur les kiosques s'occupe de la gestion des kiosques.

À l'intérieur de la structure régionale de gestion, les directeurs des CRHC sont responsables de la négociation de la location de kiosques externes avec des tiers qui facilitent les activités pancanadiennes (centres pour Autochtones/jeunes), les relations entre les paliers fédéral et provincial (services sociaux) et la présence du gouvernement fédéral dans la collectivité (autres modes de prestation de services).

3.1.3 Critère : Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués.

Les buts et l'orientation de la direction sont communiqués par les comités directeurs nationaux et régionaux des kiosques au moyen des comptes rendus des réunions de ces comités, d'autres réunions connexes (Prestation de services), de téléconférences et d'ateliers. De plus, une méthode de financement des kiosques, des politiques et des procédures ont été élaborées par l'AC et les régions.

La Vision sur la prestation des services (VPS) du gouvernement du Canada (GDC), énoncée dans le Guide d'information sur le GED de DRHC, est celle d'un réseau de prestation de services à point d'accès unique qui comprend des kiosques.

Nous sommes d'accord pour que la stratégie de réduction du nombre de kiosques externes de DRHC (Comité directeur national sur les kiosques, Direction générale du Gouvernement en direct et de la Transformation des affaires et Prestation des services) demeure conforme à la Vision sur la prestation des services du gouvernement du Canada et à sa propre Initiave de modernisation des services.

3.1.4 Critère : Les ressources humaines sont gérées.

Les ressources humaines nécessaires aux kiosques sont gérées à l'intérieur de DRHC.
Nous avons remarqué que le SKT (à l'intérieur des SCRS des Systèmes de l'AC) met à la disposition du personnel un document sur les vulnérabilités et stratégies en matière de ressources humaines et un autre sur les plans d'apprentissage et les ententes sur le rendement.

Toutes les régions et les CRHC visités affectaient les ressources nécessaires à la gestion des kiosques. Nous avons également constaté qu'il y avait cinq méthodes de dotation en ressources humaines des kiosques externes :

1. Participants au Programme d'enseignement coopératif (région du Nouveau-Brunswick)
2. Marchés de maintenance avec des entreprises privées (NexInnovations) (région de l'Ontario)
3. Personnel interne des CRHC (régions de la Nouvelle-Écosse et du Québec)
4. Employés techniques embauchés par la région (projet pilote de la C.-B./du Yukon)
5. Tiers (bibliothèques municipales)

Les méthodes varient en fonction des besoins de chaque région, mais elles répondent aux besoins de leur propre groupe de kiosques externes.

Nous avons constaté que DRHC détient des outils pour faciliter la gestion des kiosques, tels que le programme d'administration des kiosques qui indique si les kiosques fonctionnent ou non, en fonction des adresses de protocole Internet. Cependant, certaines régions n'étaient pas au courant des exigences techniques du programme, ce qui a eu une incidence sur les statistiques d'entretien et de disponibilité des kiosques. Les régions ont reconnu que l'AC leur fournit de l'assistance par téléphone et sur le Web, mais qu'elle n'a pas encore offert de la formation officielle sur le programme. À notre avis, c'est pourquoi certaines régions ne savent pas comment utiliser de la meilleure façon possible le programme d'administration des kiosques.

L'AC lancera bientôt un système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques qui complétera le programme d'administration des kiosques et utilisera de l'information tirée de ce programme. On a demandé aux régions de faire connaître leurs besoins pour la mise en œuvre et leurs besoins en formation.

Recommandation #1

Nous recommandonsque les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions élaborent, en même temps que la mise en œuvre du système d'établissement de rapports statistiques sur les kiosques, un programme complet de formation sur les kiosques qui serait offert aux régions intéressées.

3.1.5 Critère : Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.

Des mécanismes de contrôle sont mis en œuvre pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.

Les SCRS contrôlent la gestion du changement associé aux logiciels des kiosques à l'aide de la demande d'installation de composante (DIC), le préavis des diffusions prévues (PDP) et le système de suivi des logiciels (STS) de DRHC. Les régions ont indiqué qu'on procède ainsi depuis assez longtemps et que cette façon de faire fonctionne très bien.

3.2 OBJECTIF : Prestation de services et soutien

3.2.1 Critère : Les opérations (sécurité du système, configuration des kiosques) sont gérées.

Les opérations sont gérées, mais nous notons certaines réserves ci-dessous.
Selon toutes les régions, l'environnement des kiosques est techniquement stable depuis l'installation de *Kiosk 5.0* en octobre 2000. Cependant, tandis que les kiosques internes peuvent être reconfigurés à distance parce qu'ils utilisent des adresses IP statiques et sont toujours reliés au réseau, les kiosques externes ne peuvent l'être parce qu'ils utilisent des adresses IP dynamiques et ne sont pas reliés. Nous savons que les SCRS ont l'intention de régler le problème de la configuration à distance des kiosques externes avec les prochaines installations de logiciels et que l'installation imminente de Windows 2000 à DRHC facilitera également la résolution du problème. Du point de vue des SVIGR et des Régions, la configuration à distance des kiosques externes évitera aux employés de DRHC de se rendre sur place pour configurer les kiosques, ce qui permettra sans doute de réaliser des économies.

Nous croyons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC devraient poursuivre le perfectionnement de la configuration à distance des kiosques externes en même temps que l'installation de Windows 2000 de DRHC.

Nous avons observé que le programme d'administration des kiosques n'est pas utilisé pleinement dans toutes les régions. C'est à dire que l'AC utilise les statistiques fournies par le programme, mais les responsables de certaines régions ne les utilisent pas parce qu'ils croient qu'elles ne sont pas toujours exactes. Certaines régions tiennent donc leur propre inventaire des kiosques au lieu d'utiliser celui qui est fourni par le programme (l'inventaire est donc en double). À notre avis, pour que les statistiques du programme d'administration des kiosques de DRHC soient toujours à jour et exactes, l'AC et les régions doivent régulièrement fournir au programme des renseignements précis concernant le contrôle de l'inventaire et les autres fonctions d'établissement de rapports.

Recommandation #2
Nous recommandonsque les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions trouvent des moyens de garantir que le programme d'administration des kiosques contienne de l'information à jour et exacte et que, par conséquent, il soit pleinement utilisé.

En date du 1^{cr} janvier 2002, les kiosques n'étaient pas munis de logiciel antivirus. À notre avis si les kiosques étaient contaminés par un virus, il y a risque que les opérations soient perturbées.

Recommandation #3
Nous recommandonsque les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC installent un logiciel antivirus dans tous les kiosques (le logiciel standard à DRHC est McAffee).

3.2.2 Critère : Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis.

Les niveaux de service et les services fournis aux tiers sont définis et sont surveillés dans les régions, mais nous notons certaines réserves ci-dessous.
Comme nous l'avons indiqué dans la Critère 3.1.4 ci-dessus (*Les ressources humaines sont gérées*), les cinq régions visitées avaient chacune leur propre méthode pour assurer les niveaux de service et les services fournis aux tiers.

Nous avons constaté que l'Infoservice national (ISN) de DRHC n'accepte pas les demandes et les appels de service provenant des sites de tiers (lieux où sont installés des kiosques, bureaux provinciaux des Services sociaux, collectivités autochtones, etc.). Par conséquent, deux des régions visitées ont déjà établi leur propre bureau de service régional (BSR), tandis que les trois autres règlent localement les problèmes de kiosques externes. Les demandes et appels de service ne sont donc pas enregistrés par l'ISN de DRHC, et c'est pourquoi il est difficile d'analyser les tendances nationales relatives aux demandes et appels de service provenant des sites de tiers. À notre avis, vu que DRHC a établi l'ISN, l'entretien d'un BSR ne constitue peut-être pas la façon la plus efficace d'utiliser les ressources de DRHC.

Recommandation #4
Nous recommandonsque, tant qu'il y aura des kiosques externes, les Services des opérations nationales des Systèmes de l'AC examinent leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national de demandes et d'appels de service de tiers concernant les kiosques externes.

Nous avons également constaté que l'accord générique de location des kiosques externes, qui décrit les rôles et les responsabilités des tiers (l'entretien des kiosques (redémarrage, remplacement du papier et nettoyage) et les obligations), n'est pas utilisé partout. Les niveaux de service sont définis dans les régions visitées, mais ils varient. Il n'y a pas de norme nationale quant au niveau des services de DRHC pour tous les sites des tiers.

Recommandation #5
Nous recommandonsque DRHC s'inspire de l'accord générique de location de kiosques externes pour rédiger tous les contrats de kiosque avec des tiers.

3.2.3 Critère : Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés.

Le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents en ce qui a trait aux kiosques sont gérés dans toutes les régions visitées. Cependant, nous avons constaté que certains outils de gestion de kiosques pourraient être utilisés de façon plus efficace.

DRHC dispose de divers outils et statistiques pour gérer le rendement des kiosques. Par exemple, le Rapport de disponibilité national du programme d'administration des kiosques indique la disponibilité des kiosques (ensoleillé signifie 100 %, partiellement nuageux signifie 96 %, etc.). Cependant, la plupart des régions visitées ne se servent pas de ce rapport car les responsables ne sont pas convaincus de son exactitude. De plus, nous n'avons pas repéré de norme nationale de disponibilité clairement établie que les régions sont tenues de respecter.

Recommandation #6
Nous recommandons que les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions établissent des normes de disponibilité que les régions seront tenues de respecter.

3.2.4 Critère : Les coûts sont déterminés et financés.

Les coûts sont déterminés et financés dans les limites des budgets et des affectations de l'AC et des régions. Cependant, toutes les régions ne sont pas d'accord sur la méthode de financement des kiosques.

La méthode de financement régional des kiosques est fondée sur le nombre de kiosques internes et externes dont la région est responsable et alloue une somme d'argent à chaque kiosque pour son entretien. Certaines régions croient que le financement est insuffisant alors que d'autres en sont satisfaites.

Nous avons pris note d'un cas indiqué par la région de l'Ontario. Il s'agit d'une installation de logiciels dans les kiosques qui a coûté 144 000 $, soit plus de 70 % du budget annuel de 205 000 $ reçu de l'AC pour les installations de logiciels dans les kiosques. La méthode de financement des kiosques prévoit deux installations de logiciels par année dans les kiosques externes. Les régions doivent trouver à l'interne le financement nécessaire pour couvrir les coûts additionnels des installations de logiciels.

Cependant, DRHC a l'intention de réduire les besoins en entretien des kiosques externes grâce à :

- sa stratégie de réduction du nombre de kiosques externes (à cause de l'existence/apparition d'autres modes de prestation de services);
- sa capacité de configurer les kiosques à distance à l'aide de Windows 2000 (ce qui devrait diminuer les frais de déplacement et permettre une utilisation plus efficace du temps des employés); et

- la mise en œuvre prévue (iVolution) d'un Accès à distance de réseau à commande centrale financé par l'AC (qui permettra d'éliminer les besoins de financement que représente le fournisseur d'accès Internet dans les régions).

Recommandation #7
Nous recommandonsque les Services à la clientèle, aux régions et à Systèmes des Systèmes de l'AC et les régions revoient les besoins annuels de financement des kiosques dans les régions (en fonction de l'orientation stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des kiosques).

3.2.5 Critère : Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation.

Les utilisateurs reçoivent de l'information et de la formation dans les CRHC et chez les tiers pour qu'ils puissent aider les clients de DRHC à utiliser les kiosques. Nous avons constaté ce fait lors de leurs visites sur place.

4.0 CONCLUSION

Nous concluons, d'après le travail de vérification effectué, que le cadre de gestion et les niveaux de prestation et de soutien des kiosques de DRHC sont gérés efficacement. Nous annexons un plan d'action de la gestion (voir l'annexe B) pour aider à donner suite aux recommandations de ce rapport.

Selon notre jugement professionnel, des procédures de vérification suffisantes et appropriées ont été menées et des faits colligés pour soutenir l'exactitude des conclusions obtenues et contenues dans ce rapport. Les conclusions se fondent sur une comparaison des situations telles qu'elles existaient au moment de la vérification en fonction des critères alors en cours. Les conclusions ne s'appliquent qu'à vérification des kiosques.

La vérification interne a été menée conformément à la Politique du Conseil du Trésor concernant la vérification interne et les normes de l'Institut des vérificateurs internes pour la pratique professionnelle de la vérification interne.

ANNEXE A

OBJECTIF, PORTÉE, CRITÈRES ET MÉTHODOLOGIE DE VÉRIFICATION

OBJECTIF

Les buts de cette vérification sont d'évaluer l'efficacité du cadre de la gestion, la prestation de services et le soutien des kiosques de DRHC.

PORTÉE

La vérification s'est déroulé à l'AC et dans quatre régions : Nouvelle-Écosse, Québec, Ontario et Colombie-Britannique, ainsi qu'au Nouveau-Brunswick par vidéoconférences. On a tenu compte en région des écarts d'achalandage, des questions d'accessibilité - d'inaccessibilité et des différences régionales du point de vue opérationnel et de la clientèle. Il y a eu des rencontres et des entrevues sur place avec des représentants régionaux et nationaux de l'Assurance-emploi, de la Direction générale des programmes d'emploi et des Systèmes. Nous avons aussi visité les CRHC sélectionnés dans chaque région.

CRITÈRES

Les critères suivants appliqués à cette vérification sont tirés des Objectifs de contrôle dans les domaines de l'information et des technologies connexes (OCITC) de l'Association des professionnel(le)s en Vérification et Contrôle des Systèmes d'information (APVCSI). Les OCITC de l'APVCSI sont une norme internationale de TI - GI.

Structure de gestion :

- la planification opérationnelle et stratégique est faite,
- l'organisation et les relations sont articulées,
- l'orientation et les cibles de la gestion sont diffusées,
- les ressources humaines sont gérées,
- les contrôles sont implantés pour évaluer les risques et gérer la qualité et le changement.

Prestation et soutien:

- les opérations (ex., la sécurité des systèmes, la configuration des KIOSQUES) sont gérées,
- les niveaux de service et les services des établissements grand public sont définis,
- le rendement, la capacité, les problèmes et les incidents sont gérés,
- les coûts sont déterminés et attribués,
- les utilisateurs sont formés et informés.

MÉTHODOLOGIE

Des membres appropriés de la direction et du personnel de DRHC, ainsi que certains hôtes de KIOSQUES reçus en entrevue, ont donné une assurance raisonnable, conformément aux lignes directrices de vérification interne du Conseil du Trésor. Nous avons entrepris des examens de la documentation des études sur les KIOSQUES (p. ex., Étude sur les critères d'implantation d'un KIOSQUE, Étude sur l'information des KIOSQUES) et des documents stratégiques. Les données historiques et les dossiers appropriés ont été analysés pour déterminer les tendances et garantir la gestion et la surveillance des programmes. Nous avons procédé à cette vérification au cours du 3^{e} T en 2001-2002.

ANNEXE B

VÉRIFICATION DES GUICHETS – PLAN D'ACTION DE GESTION

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
#1. Dans le contexte de l'exécution du programme de rapports statistiques sur les guichets, les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent élaborer un programme complet de formation relatif aux guichets qu'il faut offrir aux régions intéressées.	**En cours** Un plan complet de formation est un résultat prévu du plan de mise en place du Système de rapports statistiques sur les guichets. ➢ La stratégie de formation et l'évaluation du financement. ➢ La formation se donnera lorsque les fonds seront disponibles. ➢ Les fonds ne sont pas disponibles actuellement.	Terminé 30 avril 2002 DCT	Ken Vachon

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
#2. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent trouver des façons de s'assurer que le programme de l'administration des guichets contient des renseignements d'actualité et corrects qui servent en conséquence.	**En cours** Phase un : rationalisation des guichets extérieurs 1. Un rapport mensuel de contrôle de production sera rédigé par l'équipe des guichets et envoyé aux coordonnateurs régionaux de Systèmes. 2. Créer une liste consolidée des guichets éloignés. 3. Élaborer une méthode de contrôle de l'enregistrement des nouveaux guichets. À chaque mise en place, le personnel des régions a remplacé les vieux numéros d'enregistrement par des nouveaux. 4. Trouver une approche pour traiter plus d'un dossier d'enregistrement de guichet à la fois. 5. L'inventaire physique concorde avec le compte de la base de données de l'administration des guichets. On demandera aux régions de faire un nettoyage, postérieur à l'implantation de la version 6.0 dans les guichets, de tous les guichets enregistrés inactifs. Phase deux : 1. Un module d'inventaire sera ajouté à la base de données de l'administration des guichets. La base de données sera alimentée par des données venant des régions.	 Terminé 31 mars 2002 Terminé 30 avril 2002 Terminé 30 avril 2002 Terminé 31 mai 2002 28 juin 2002 T3 / T4	Ken Vachon

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
#3. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes doivent installer un logiciel antivirus dans tous les guichets (la norme nationale de DRHC est McAfee).	**En cours** L'équipe des guichets travaille de concert avec la Sécurité de la TI et l'Administration du réseau. ➢ CIR McAfee 4.5.1 ➢ Trouver une solution pour les guichets éloignés et leur fournir les mises à jour de McAfee, notamment les plans des projets. ➢ Vérifier si les licences McAfee sont disponibles ➢ Acheter les licences (70 000 $), POGP ➢ Le distribution de la mise à jour de l'Anti-virus par *Software Distribution* pour son implantation. ➢ Guichets internes ➢ Guichets externes	 Terminé 30 avril, 2002 Terminé 31 mars 2002 Terminé Terminé Terminé 10 avril 2002 T2	 K. Vachon

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
#4. Tant qu'il y aura des guichets externes, les Services des Opérations nationales de Systèmes à l'AC doivent évaluer leur position quant à l'acceptation par l'Infoservice national des demandes et des appels de service venant des tierces parties pour les guichets extérieurs de DRHC.	On a demandé à Peter Ringlet, gestionnaire de bureau de l'Infoservice national, d'examiner cette recommandation. sLe problème a été référé au bureau de l'Infoservice National de DRHC. Actuellement, le bureau de l'Infoservice National ne supporte pas le service des tiers aux fournisseurs en dehors des contrats nationaux. Il n'y a aucun fond pour supporter l'ouverture du bureau de l'Infoservice National pour les demandes de service des tiers. "Des alternatives sont prises en considération dans les régions où les ressources sont disponibles." (22-04-2002)		Peter Ringlet Ken Vachon
#5. DRHC doit se servir de son contrat de location générique des guichets éloignés pour personnaliser tout nouveau contrat de guichet à une tierce partie (s'il fallait en négocier un).	Distribuer le contrat de location générique des guichets à tous les coordonnateurs régionaux de Systèmes.	Terminé 30 avril 2002	K. Vachon R. Embury

RECOMMANDATION DU SVIGR	PLAN DE MESURES CORRECTIVES DE LA GESTION	DATE D'ACHÈVEMENT ATTENDUE	NIVEAU DE RESPONSABILITÉ AU SEIN DE LA DIRECTION GÉNÉRALE
#6. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent établir des normes de disponibilité des kiosques dont les régions doivent assumer la responsabilité.	Il incombera à la Section des guichets de : 1. Examiner les mesures de rendement actuelles 2. Déterminer les problèmes régionaux avec le *Kiosk Weather Report* 3. Réviser et chercher une entente régionale sur la mesure du rendement 4. Si nécessaire, réviser les mesures de rendement ministériel	30 septembre 2002	K.Vachon Coordinnateurs régionaux de Systèmes
#7. Les Services à la clientèle à l'AC, aux régions et aux Systèmes ainsi que les régions doivent examiner les besoins en financement annuel des guichets régionaux, selon la directive stratégique de DRHC décrite dans le document sur la rationalisation des guichets.	La section des guichets , en consultation avec les régions, a terminé un examen et une mise à jour de la formule de financement des guichets.	Terminé 31 mars 2002	M. Zommo K. Vachon